

Informace o změně poskytovatele služby přístupu k internetu a právu na paušální náhradu dle § 34a odst. 11 ZEK

Kontaktní údaje poskytovatele služby přístupu k internetu pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele internetu, e-mail: smlouvy@alberon.cz, tel.: +420 465618508.

1. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu se řídí zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (zejména § 34a) (dále jen jako „ZEK“) a prováděcími právními předpisy (zejm. vyhláška č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu).
2. Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
3. V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
4. Poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“), a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
5. Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu. Účastník v žádosti uvede alespoň své identifikační údaje, identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu, den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.
6. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 5 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
7. Při postupu podle odstavce 5 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby

během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

8. Komunikace mezi opouštěným a přejímajícím poskytovatelem internetu musí být transparentní a musí být zaznamenána tak, aby byl průběh změny poskytovatele internetu prokazatelný. Způsob komunikace lze v průběhu řešení konkrétní změny poskytovatele internetu měnit pouze na základě dohody dotčených poskytovatelů internetu.
9. V případě existence společného řešení je opouštěný i přejímající poskytovatel internetu povinen jej využít pro komunikaci při změně poskytovatele internetu, nedohodnou-li se jinak. V případě, že společné řešení neexistuje, určuje způsob komunikace při změně poskytovatele internetu prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v záhlaví tohoto dokumentu opouštěný poskytovatel internetu, nedohodnou-li se dotčení poskytovatelé internetu jinak.
10. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady. Pokud existuje systém určený pro komunikaci mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu a pro provádění nezbytných úkonů souvisejících se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, musí být přístup k takovému systému nediskriminační a případná úhrada za přístup musí pokrývat pouze účelně a efektivně vynaložené náklady na pořízení a provoz systému.
11. Objednávka změny poskytovatele internetu obsahuje alespoň:
 - ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu (OKU),
 - jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele internetu a
 - den, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout.
12. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
13. Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle §63c odst. 4 ZEK. Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle předchozí věty v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
14. Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:
 - eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu podle §34a ZEK jinou objednávku změny poskytovatele internetu,
 - je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu (OKU) nebo
 - objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje podle odstavce 11.

15. Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby.
16. V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu. Poskytovatel velkoobchodní služby přístupu k internetu obnoví poskytování služby opouštěnému poskytovateli internetu, aby tento mohl poskytovat účastníkovi své služby podle §34a odst. 8 ZEK.
17. Je-li to technicky proveditelné a pokud účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

18. PRÁVO NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU dle §34a odst. 11 ZEK

- Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

- Paušální náhrada nesmí být nižší než 100,- Kč za den a vyšší než 1000,- Kč za den.

- Právo na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

- Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení, náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč.

- Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

- Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200,- Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000,- Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.